

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАВЧАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРІНДУСТРІЇ

Динько Д.М.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Перед будь-якою організацією, компанією в міру її розвитку, досягнення певних бізнес результатів постає потреба в професійній підготовці та підвищенні кваліфікації співробітників, формуванні кадрового резерву всередині організації, в додатковому навчанні та підготовці Науковий керівників. Особливої важливості ця проблема набуває для підприємств туріндустрії, де саме персонал є ключовим, визначальним ресурсом. Система навчання працівників туристських підприємств має бути систематичною, якісною, зрозумілою для співробітників.

Навчання доцільно організовувати за такими етапами:

1. Складання списку компетенцій і опис посад співробітників компанії по структурним підрозділам.

2. Діагностика мотивації співробітників до навчання з метою виявлення їх потреб і внесення відповідних змін до системи мотивації в компанії. Це дозволить стимулювати співробітників до навчання, підвищити значимість цього процесу.

3. Діагностика потреб у навчанні, яка має бути комплексною і включати в себе не тільки діагностичні анкети і опитувальники, а й інтерв'ю з Науковий керівниками компанії, підрозділів та працівниками відділів. При розробці програми діагностики важливо враховувати плани перспективного розвитку компанії, цілі і завдання бізнесу.

4. Розробка концепції розвиваючого та багатоетапного навчання всіх категорій співробітників та її затвердження.

5. Розробка програм навчання та складання плану навчання співробітників на рік. Останній має бути збалансованим між різними підрозділами та враховував розподіл річного бюджету на навчання. Важливо, щоб періодичність навчання для співробітників одного підрозділу була не частіше одного на три місяці, з метою запобігання перевантажування співробітників і надання їм можливості засвоїти та почати застосовувати навички, отримані на попередньому навчанні.

6. Вибір викладачів, тренерів або спеціалізованих компаній, які будуть організовувати та проводити.

Перш за все, необхідно визначитися з обсягом програм навчання, категорією та кількістю співробітників, які потребують навчання.

Для роботи зі стажистами доцільно організовувати первинне навчання - ознайомлення з продукцією й асортиментом послуг компанії в

рамках адаптаційних програм. На цьому етапі доцільно використовувати внутрішній ресурс - систему наставництва.

Для великої кількості співробітників, які потребують проведення навчання за типовими програмами можна також використовувати ресурс внутрішнього тренера.

Для навчання кількох співробітників з відділів вузьким спеціальним знанням (наприклад, бухгалтерів, маркетологів та ін.) краще використовувати ресурс зовнішніх провайдерів.

Дієвою є організація системи каскадного навчання, до якої відноситься: проведення семінарів працівниками, які проходили навчання за межами підприємства, для зацікавлених співробітників всередині компанії; розміщення матеріалів відкритих тренінгів на внутрішньому сайті компанії у вільному доступі для зацікавлених співробітників.

Таким чином, досягається економія коштів; досить широке охоплення співробітників, зацікавлених в отриманні нових знань та навичок.

Для навчання топ-менеджерів і Науковий керівників підрозділів компанії краще використовувати ресурс зовнішніх провайдерів навчання (як у відкритому, так і в корпоративному форматі).

7. Розрахунок і затвердження річного бюджету на навчання.

8. Розробка та затвердження процедур, методик і точок контролю для оцінки ефективності навчання. Для оцінки ефективності навчання необхідно використовувати комплексний, систематичний підхід (тестові завдання, карти спостережень тощо).

9. Розробка і впровадження щорічної системи атестації співробітників, як важливого аспекту в підтримці системи навчання, мотивації та розвитку співробітників.

Успіхи в навчанні, освоєння прийомів і навичок роботи мають впливати на результат проходження атестації.

Якщо в компанії немає можливості кар'єрного зростання, доцільно розробити і впровадити систему грейдів (розрядів), що впливають на фіксовану частину окладу.

10. Внесення змін до корпоративної культури компанії. Впровадження системи навчання на підприємствах туристської індустрії - це комплексна проблема, яка тісно пов'язана з системою мотивації, кар'єрним ростом співробітників, атестацією, створенням кадрового резерву та внутрішнім середовищем підприємства.